

### **13. Καλύτερος Οργανισμός για ESG Παράγοντες & Πρακτικές στην Εξυπηρέτηση Πελατών**

#### **Best Organisation ESG factors & practices in Customer Service**

#### **Περιγραφή Βραβείου**

Αυτή η κατηγορία αναγνωρίζει οργανισμούς που εστιάζουν στο συνδυασμό της παροχής ποιοτικών υπηρεσιών εξυπηρέτησης πελατών και εφαρμογής ESG\* παραγόντων και πρακτικών.

\*ESG: (E (Environmental), S (Social), G (Governance))

#### **Παραδείγματα**

##### Περιβαλλοντικές Πρακτικές (Environmental)

- Χρήση ανανεώσιμων πηγών ενέργειας στα κέντρα εξυπηρέτησης πελατών.
- Χρήση φιλικών προς το περιβάλλον υλικών για κάθε έντυπο υλικό ή εξοπλισμό που χρησιμοποιείται στην εξυπηρέτηση πελατών.
- Προγράμματα ανακύκλωσης για τα υλικά που χρησιμοποιούνται κατά την εξυπηρέτηση πελατών.

##### Κοινωνικές Πρακτικές (Social)

- Παροχή δίκαιων μισθών και καλών εργασιακών συνθηκών για τους εργαζόμενους στην εξυπηρέτηση πελατών.
- Διασφάλιση της ισότητας και της συμπερίληψης στην εργασία.
- Συνεχής εκπαίδευση και ανάπτυξη των εργαζομένων σε θέματα βιώσιμης ανάπτυξης και υπεύθυνης επιχειρηματικότητας.
- Συμμετοχή σε προγράμματα που υποστηρίζουν τις τοπικές κοινότητες.
- Πρωτοβουλίες εταιρικής κοινωνικής ευθύνης που επηρεάζουν θετικά τις κοινότητες.

##### Πρακτικές Εταιρικής Διακυβέρνησης (Governance)

- Ανοιχτή και διαφανής επικοινωνία με τους πελάτες σχετικά με τις περιβαλλοντικές και κοινωνικές πρακτικές της εταιρείας.
- Δημιουργία αναφορών ESG και δημοσιοποίηση τους στο κοινό.
- Υιοθέτηση υπεύθυνων πολιτικών που προάγουν την ακεραιότητα και την ηθική στην εξυπηρέτηση πελατών.
- Στρατηγικές για την αντιμετώπιση των περιβαλλοντικών και κοινωνικών επιπτώσεων των δραστηριοτήτων της εταιρείας.
- Συμμετοχή των πελατών στις διαδικασίες λήψης αποφάσεων μέσω δημοσκοπήσεων ή focus groups.

## ΕΝΟΤΗΤΑ 1: ΠΕΡΙΛΗΨΗ ΥΠΟΨΗΦΙΟΤΗΤΑΣ

Το κείμενο αυτό δε βαθμολογείται και μπορεί να δημοσιευτεί.

Παρακαλώ παραθέστε μία σύντομη περίληψη της υποψηφιότητας.

### Αξία

Γιατί πρέπει να βραβευτεί αυτή η συγκεκριμένη υποψηφιότητα;

(Σύνολο περιγραφής: έως 350 λέξεις)

## ΕΝΟΤΗΤΑ 2: ΑΝΑΛΥΤΙΚΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗ ΥΠΟΨΗΦΙΟΤΗΤΑΣ

Παρακαλώ τεκμηριώστε αναλυτικά την υποψηφιότητα, ακολουθώντας τη δομή που περιγράφεται παρακάτω.

### 2α: Παρουσίαση

**(Α) Φιλοσοφία, Δραστηριότητες και Στελέχωση της ομάδας εξυπηρέτησης πελατών που εφαρμόζει ESG factors & practices (έως 400 λέξεις)**

- Ποιο είναι το κύριο αντικείμενο της ομάδας εξυπηρέτησης πελατών;
- Ποιος είναι ο σκοπός της ομάδας;
- Πώς επιλέγονται και αξιολογούνται τα μέλη της Ομάδας;
- Ποιες είναι οι γνώσεις, δεξιότητες και ικανότητες της Ομάδας όσον αφορά στην Εξυπηρέτηση Πελατών και το ESG;
- Ποιοι είναι οι κύριοι ρόλοι των μελών της Ομάδας;
- Πόσο καλά ενσωματώνεται η στρατηγική ESG στις πρακτικές εξυπηρέτησης πελατών;

**(Β) Ανθρώπινο Δυναμικό και Εκπαίδευση για την Εξυπηρέτηση Πελάτη (έως 400 λέξεις)**

- Πώς οι εργαζόμενοι εκπαιδεύονται και αναπτύσσονται στην Εξυπηρέτηση Πελατών και σε θεματικές ESG;
- Ποιες είναι οι γνώσεις, δεξιότητες και αξίες που καλλιεργούνται μέσω προγραμμάτων εκπαίδευσης;
- Πώς συνδέεται η Εξυπηρέτηση Πελατών με την αξιολόγηση της απόδοσης και την επιβράβευση των εργαζομένων;



## ΕΘΝΙΚΑ ΒΡΑΒΕΙΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ 2024

### (Γ) Δεδομένα, Καινοτομία και Οργανωσιακή Μάθηση (έως 400 λέξεις)

- Ποια Συστήματα και Διαδικασίες χρησιμοποιούνται;
- Πώς αναλύονται τα δεδομένα αυτά και πώς χρησιμοποιούνται για τη λήψη στρατηγικών αποφάσεων;
- Ποιες καινοτομίες εισάγονται για τη βελτίωση της Εξυπηρέτησης Πελατών;
- Πώς η Ομάδα αξιοποιεί τα δεδομένα που συλλέγει ώστε να βελτιώνεται συνεχώς;
- Αναφέρετε καινοτόμες προσεγγίσεις για την αντιμετώπιση περιβαλλοντικών, κοινωνικών και διακυβερνητικών προκλήσεων.
- Αναφέρετε προηγούμενες διακρίσεις ή αναγνωρίσεις της εταιρείας για τις πρακτικές ESG.

### (Δ) Διάδραση, Ολοκλήρωση Διαύλων Εξυπηρέτησης Πελάτη και Ικανοποίηση Πελατών (έως 400 λέξεις)

- Πώς η Ομάδα ενθαρρύνει, διαχειρίζεται και αξιοποιεί το feedback από εργαζομένους και πελάτες;
- Πώς ολοκληρώνεται η επικοινωνία μέσω διαφορετικών διαύλων Εξυπηρέτησης ώστε να παρέχεται μια ενιαία και αδιάλειπτη εμπειρία στον πελάτη;
- Με ποιον τρόπο η Ομάδα παρακολουθεί το βαθμό ικανοποίησης των πελατών;
- Πώς έχει βελτιωθεί η ικανοποίηση των πελατών διαχρονικά;

### (Ε) Γενικός Κανονισμός για την Προστασία Δεδομένων (GDPR) (έως 300 λέξεις)

- Περιγράψτε συνοπτικά τα βήματα που έχουν πραγματοποιηθεί για τη συμμόρφωση με το Γενικό Κανονισμό για την Προστασία Δεδομένων (GDPR) (π.χ. χαρτογράφηση δεδομένων, πληροφόρηση φυσικών προσώπων για την επεξεργασία των δεδομένων τους, ανάπτυξη συστήματος κ.λπ.).

## 2β: Αποτίμηση

### (ΣΤ) Υπηρεσία (έως 300 λέξεις)

- Ποια ήταν η συνεισφορά από την ομάδα στην βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών ή/και της εμπειρίας του πελάτη;
- Παρακολουθείτε μετρήσιμα αποτελέσματα από την εφαρμογή των πρακτικών ESG στην εξυπηρέτηση πελατών; Αν ναι, δώστε μας παραδείγματα.



## ΕΘΝΙΚΑ ΒΡΑΒΕΙΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ 2024

### (Ζ) Ωφέλεια – Λειτουργία (έως 400 λέξεις)

- Ποια ήταν η συνεισφορά της Αριστείας στην Εξυπηρέτηση Πελατών στην ωφέλεια του Οργανισμού (π.χ. συνεισφορά στην κερδοφορία, τα οικονομικά μεγέθη, ή άλλους στρατηγικούς στόχους, βελτίωση της αποτελεσματικότητας και αποδοτικότητας);

### (Η) Ανάπτυξη (έως 300 λέξεις)

- Ποια ήταν η συνεισφορά της Αριστείας στην Εξυπηρέτηση Πελατών στην αειφόρο ανάπτυξη και ανταγωνιστικότητα του Οργανισμού;

### (Θ) Κοινωνία (έως 300 λέξεις)

- Ποια ήταν η συνεισφορά στην κοινωνία συνολικά;

